¿VAS A VIAJAR EN SEMANA SANTA?

Estos son tus derechos

AVACU
asociación valenciana
de consumidores
y usuarios

¿QUÉ SUCEDE SI SE **RETRASA** MI VUELO?

En función del tiempo y la distancia del vuelo, **la compañía deberá ofrecer** a los pasajeros información de sus derechos, comida, bebida, dos llamadas de teléfono gratuitas y alojamiento en un hotel (facilitando el transporte desde el aeropuerto). Si, además, el retraso supone un **perjuicio para el usuario** (pérdida de un enlace con otro vuelo, días de vacaciones, excursiones pagadas...) hay que recopilar toda la documentación que lo pruebe y exigir a la compañía aérea un resarcimiento económico.

AVACU
asociación valenciana de consumidores y usuarios

¿Y SI SE CANCELA?

Si las condiciones en el país de destino cambiaran antes de nuestro viaje, no pudiéramos acceder a determinadas zonas o se cancelara el vuelo, la compañía está obligada a **reembolsar el precio íntegro** de nuestro billete (salvo gastos indebidos adicionales que deberán desglosarse) o podrían ofrecernos un bono, cuya validez será de un año, periodo tras el cual, si no se canjea, se podrá exigir la devolución del importe. Desde AVACU recomendamos valorar la contratación de un **seguro de cancelación**, teniendo claras cuáles son las coberturas.

AVACU
asociación valenciana de consumidores y usuarios

¿QUÉ PASA CON EL **REEMBOLSO** DEL IMPORTE DEL BILLETE?

Unicamente podrán optar a este derecho los afectados cuyo vuelo tenga un retraso de **más de cinco horas** y decida no viajar. En un plazo de 7 días se le deberá reembolsar el importe del billete no efectuado y la parte del viaje efectuado si el vuelo ya no tiene razón de ser.

AVACU
asociación valenciana de consumidores y usuarios

SI LE OCURRE ALGO A MI **EQUIPAJE**, ¿CUÁLES SON MIS DERECHOS?

La compañía aérea es la responsable si se produce la destrucción, pérdida o daños en el equipaje facturado. Es importante que, en el momento de detectar el problema, se acuda al mostrador de la compañía (en algunos aeropuertos existen oficinas especiales para estos casos) y se solicite el **documento PIR** indispensable para la reclamación e interponer la misma antes de **7 días** en el caso de **daños** en el equipaje o de **21 días** en el caso de **retraso o pérdida** del mismo. Si el retraso ocurre en el vuelo de ida y es necesario comprar prendas o productos básicos, deben guardarse los justificantes de las compras para reclamarlas.

AVACU
asociación valenciana de consumidores y usuarios

¿CUÁNDO ENTENDEMOS QUE EL EQUIPAJE ESTÁ **RETRASADO** Y CUANDO **EXTRAVIADO O PERDIDO**?

Hasta 21 días sin entregar el equipaje entenderemos que el mismo se encuentra retrasado. Transcurridos 21 días, se entenderá que el equipaje está perdido, aunque aparezca con posterioridad, teniendo esta calificación importancia de cara a la posible **indemnización**.

AVACU
asociación valenciana de consumidores y usuarios

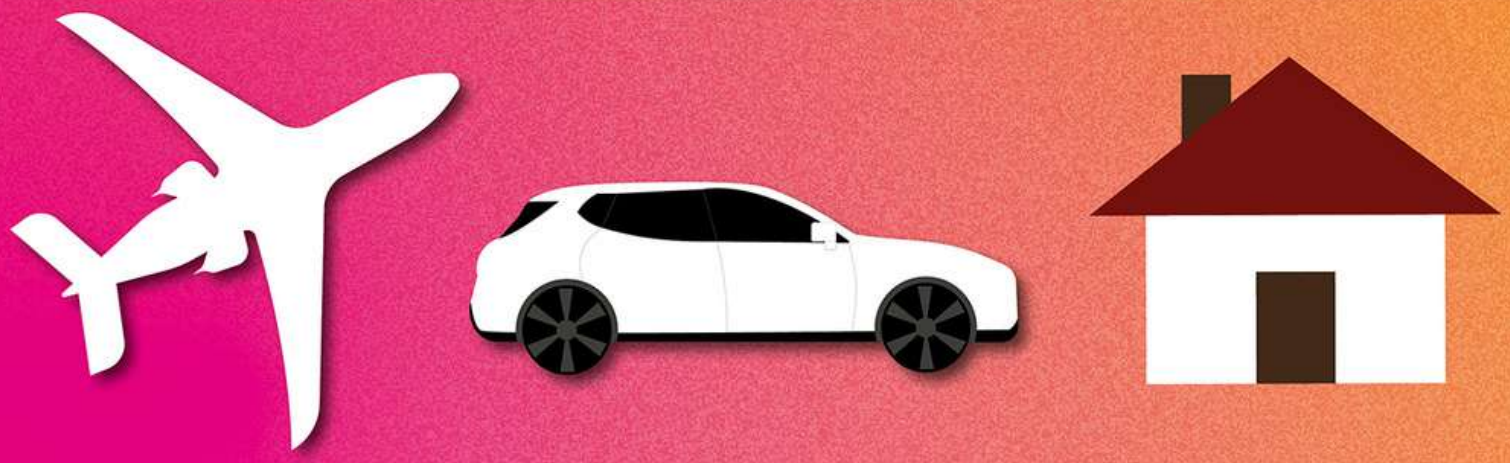
¿QUÉ DIFERENCIAS HAY ENTRE **DENEGACIÓN DE EMBARQUE, CANCELACIÓN Y RETRASO** DE VUELO?

La **denegación** es la negativa a transportar a un viajero cumpliendo todos los requisitos, lo que llamamos overbooking. **Cancelación** es la anulación del vuelo contratado. Y **retraso** es la demora en la salida o llegada a destino del vuelo contratado.

AVACU
asociación valenciana de consumidores y usuarios

TENGO CONTRATADO UN **VIAJE COMBINADO**, ¿PUEDE LA AGENCIA EXIGIRME EL PAGO DE UNA INDEMNIZACIÓN SI DECIDO ANULARLO?

Si se anula un viaje combinado contratado existen determinadas **penalizaciones** para el consumidor, que varían en función de la cercanía de la fecha de salida. Estas penalizaciones sólo son exigibles si es el consumidor quien anula el viaje en un **plazo inferior a 15 días** y siempre que no lo haga por una **causa de fuerza mayor**. Hay que tener en cuenta también que se podrán exigir, si los hubiera, unos gastos de anulación. En caso contrario, el consumidor podría reclamar a la agencia o mayorista por la anulación de su viaje.



AVACU
asociación valenciana de consumidores y usuarios

HE ALQUILADO UN **APARTAMENTO O UNA CASA RURAL**, ¿QUÉ DERECHOS TENGO?

Si se ha contratado un apartamento en alquiler con una empresa directamente o a través de un intermediario (inmobiliaria, agencia...), **en caso de que las calidades o condiciones no se ajusten a lo que nos ofrecieron, habrá que reclamar directamente a esa entidad**. Si esta no atiende a la reclamación en el plazo de un mes, se podrá acudir al arbitraje de consumo o a los tribunales de justicia. **Si el contrato es entre particulares** (incluyendo, por ejemplo, cuando alquilamos a un particular a través de aplicaciones para móvil) no rige la legislación en materia de consumo, por lo que **habría que acudir al juzgado**.

AVACU
asociación valenciana de consumidores y usuarios

INTERCAMBIO DE CASAS

En este tipo de situaciones normalmente no existe un contrato por escrito y se da entre particulares a través de foros o webs que facilitan el contacto, por lo que no interviene la legislación en materia de consumo. En cualquier caso, sí que debemos **estar atentos a algunos parámetros**: hay que desconfiar si se nos pide un adelanto de dinero, si nos ponen dificultades para contactar o solo nos ofrecen un correo electrónico o si el anuncio está mal escrito o contiene errores gramaticales. Es fundamental concretar las fechas en las que se producirá, asegurarse de tener los datos de contacto del dueño de la casa por si surge algún imprevisto y asegurar el contenido de nuestra vivienda.

AVACU
asociación valenciana de consumidores y usuarios